

Marktconsultatie continu Klanttevredenheidsonderzoek

Verzoek tot deelname

Betreft:	Marktconsultatie continu Klanttevredenheidsonderzoek
Datum:	20 september 2024

Aanleiding

De SVB is voornemens op korte termijn een aanbesteding voor het uitvoeren van continu Klanttevredenheidsonderzoeken (cKTO) in de markt te zetten. Het cKTO heeft als doel om de dienstverlening via direct klantcontact (telefoon, whatsapp) te monitoren en waar nodig te verbeteren. In de eerste plaats is het cKTO bedoeld om medewerkers direct feedback te geven, maar het is er ook voor teamcoaches, teamleiders, locatiemanagers en directie om inzicht te hebben in de prestaties van de teams. Doelstelling hierbij is het realiseren van een vlekkeloos werkend cKTO bij de SVB met hoge mate van beschikbaarheid en continuïteit en een snelle afhandeltijd van vragen. Het duurzame resultaat is dat de verschillende genoemde stakeholders binnen de SVB inzicht hebben in de ontwikkeling van de tevredenheid van burgers over het contact met de SVB.

Voordat de aanbesteding wordt gepubliceerd wil de SVB door middel van deze marktconsultatie het beschrijvend document (zie bijlage B) in 0.9 versie voorleggen aan de markt. De algemene vraag in deze marktconsultatie is of de informatie in dit document voldoende is voor het uitbrengen van een offerte en of de gestelde eisen en subgunningscriteria aansluiten op de beschikbare oplossingen. Daarnaast is in bijlage A een vragenformulier opgenomen waar specifieke vragen aan de markt zijn opgenomen.

Wij verzoeken u om de aan u verstrekte informatie vertrouwelijk te behandelen.

De SVB is voornemens om mede op basis van de resultaten van de marktconsultatie strategische keuzes te maken. Wij hechten dan ook veel waarde aan de juistheid en volledigheid van de door u verstrekte informatie.

De SVB-organisatie

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 52,5 miljard euro uit aan 5,7 miljoen burgers. Er werken circa 4500 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op betrouwbaarheid, mensgerichtheid en voortvarendheid. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de "bedoeling" inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw.

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn: betaling en beheer PGB en V&O.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

Voor nadere informatie over de SVB: www.svb.nl.

Planning

Graag stelt de SVB u in de gelegenheid om vragen te stellen over de stukken. De deadline voor het stellen van vragen is 4 oktober 2024. Antwoorden op de vragen worden uiterlijk op 11 oktober 2024 gepubliceerd.

Indien u van mening bent dat uw inbreng in deze marktconsultatie van toegevoegde waarde is voor de SVB, dan nodigen wij u graag uit om uw inbreng aan ons te doen toekomen op uiterlijk 18 oktober 2024. Het verzoek van de SVB is om uw antwoorden op te nemen in bijlage A "Vragenlijst Marktconsultatie continu Klanttevredenheidsonderzoek" en te maximaliseren op circa 10 pagina's.

Voorwaarden marktconsultatie

De SVB behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de door u ingediende beschrijving aanvullende vragen te stellen of te verzoeken om toelichting of aanvulling.

Wij willen hierbij benadrukken dat, in het kader van de objectiviteit zoals deze wordt beoogd door de Europese wetgeving, deelname aan deze marktconsultatie voor alle benaderde marktpartijen geheel vrijblijvend is. Op geen enkele wijze zal deze voor de SVB leiden tot verplichtingen naar u of andere partijen van welke aard dan ook. Anderzijds zal deelname aan deze marktconsultatie voor deelnemers niet leiden tot uitsluiting van vervolgacties door SVB.

Voor de informatie die u in het kader van deze marktconsultatie verstrekt, is de SVB geen vergoeding verschuldigd. De SVB behoudt zich het recht voor om de naar aanleiding van deze marktconsultatie verkregen informatie te gebruiken bij een eventuele aanbesteding.

Alle beschrijvingen die de SVB in het kader van deze marktconsultatie ontvangt zullen inhoudelijk worden beoordeeld door het projectteam continu Klanttevredenheidsonderzoek. Alle marktpartijen die hebben deelgenomen aan deze marktconsultatie zullen op de hoogte worden gebracht van vervolgstappen die de SVB zal ondernemen.

Indien er vragen zijn ten aanzien van deze marktconsultatie dan verzoeken wij u contact op te nemen met ondergetekende.

De SVB bedankt u op voorhand voor uw inspanning en ziet uw input graag tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

Anouk Schatorje
Inkoper
Sociale Verzekeringsbank
inkoop@svb.nl

Bijlagen:

Bijlage A Vragenlijst Marktconsultatie continu Klanttevredenheidsonderzoek
Bijlage B Beschrijvend document continu Klanttevredenheidsonderzoek
Bijlage C Algemene Inkoopvoorwaarden
Bijlage D Prijzenblad